





PROCESO	Dirección Estratégica
DOCUMENTO	Manual del Sistema de Gestión
CÓDIGO DEL DOCUMENTO	SES-DIR-MA-01

Versión	Fecha de Actualización	Elaborado – Actualizado por:	Revisado y Aprobado por:
00	2024-07-31	Líder de Gestión de Calidad	Gerente General
			
		Fecha: 2024-07-31	Fecha: 2024-07-31

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificaciones
00	2024-07-31	Creación del documento




	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 2 DE 13

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	4
2.	Objetivo.....	4
2.1.	Alcance del documento	4
2.2.	Responsabilidades	4
3.	Presentación de la organización.....	4
3.1.	Misión.....	4
3.2.	Visión.....	4
4.	Definición del sistema de gestión	4
4.1.	Cuestiones externas e internas pertinentes	4
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas	4
5.	Alcance	5
5.1.	No aplicabilidad	5
5.2.	Administración del manual.....	5
6.	Documentación del sistema de gestión	5
6.1.	Estructura de la documentación.....	5
6.2.	Determinación e interacción de los procesos	6
7.	Responsabilidad gerencial	6
7.1.	Compromiso gerencial.....	6
7.2.	Enfoque al cliente.....	7
7.3.	Política del sistema de gestión	7
7.3.1.	Política del sistema de gestión	7
7.4.	Elementos visibles del compromiso gerencial	8
7.4.1.	Reuniones gerenciales	8
7.4.2.	Inspecciones gerenciales	8
7.4.3.	Recursos.....	8
7.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	8
7.5.1.	Responsabilidad y autoridad	8
7.5.2.	Representante de la dirección.....	8
8.	Comunicación interna y externa	9
8.1.	Conocimientos de la organización	9
9.	Revisión por la dirección.....	9
10.	Gestión de recursos.....	9
10.1.	Provisión de recursos	9
10.2.	Recursos humanos.....	9

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 3 DE 13

10.3.	Capacitación y entrenamiento	10
10.4.	Motivación, comunicación, participación y consulta.....	10
11.	Infraestructura	10
12.	Administración de los riesgos.....	11
12.1.	Pensamiento basado en riesgos	11
13.	Requisitos legales y de otra índole.....	11
14.	Tratamiento del riesgo	11
14.1.	Administración de contratistas y proveedores	11
15.	Programas de gestión	11
15.1.	Estándares y procedimientos.....	11
15.2.	Programa de mantenimiento de instalaciones y equipos	11
16.	Evaluación y monitoreo	11
16.1.	Satisfacción al cliente.....	11
16.2.	Auditorías.....	12
16.3.	Mejora continua	12
16.4.	Acciones correctivas y oportunidades de mejora.	12
16.5.	Seguimiento y medición del proceso y del producto	12
16.6.	Control de servicio no conforme.....	12
16.7.	Análisis de datos.....	12
17.	Documentos relacionados.....	12

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 4 DE 13

1. Introducción

El Manual del Sistema de Gestión desarrollado a continuación es la recopilación de los documentos implementados por el Proceso de Gestión de Calidad de **SOUTH-ENERGY SERVICES**, para el desarrollo y control de las actividades relacionadas con los servicios ofertados, con las cuales se garantice la satisfacción de nuestros clientes.

La información que se establece en el presente manual facilita al lector identificar y ubicar los documentos y procedimientos propios del Sistema de Gestión.

2. Objetivo

Proporcionar información como procedimientos, documentos e indicadores, acerca del Sistema de Gestión con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la **SOUTH-ENERGY SERVICES**

2.1. Alcance del documento

El presente manual aplica para todos los procesos, procedimientos, formatos y demás información documentada que esté relacionada con el Sistema de Gestión de **SOUTH-ENERGY SERVICES**

2.2. Responsabilidades

Es responsabilidad del proceso de Gestión de Calidad, crear el manual y darlo a disposición de las directivas y partes interesadas, de manera que se contribuya al seguimiento y control del Sistema de Gestión.

3. Presentación de la organización

3.1. Misión

Ofrecer productos y servicios de calidad que garanticen el éxito en las operaciones de nuestros clientes, incrementando constantemente sus niveles de eficiencia y productividad.

3.2. Visión

Ser el principal aliado estratégico de nuestros clientes en generación de soluciones consistentes para el desarrollo estratégico de la industria energética y de proyectos integrales.

4. Definición del sistema de gestión

4.1. Cuestiones externas e internas pertinentes


SOUTH-ENERGY SERVICES, realiza un análisis de sus cuestiones internas y externas pertinentes que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos en el SGC por medio de la herramienta PESTAL, en la cual se identifican cada uno de los siguientes factores (políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales). Ver **SES-DIR-FORM-03 Contexto de la organización**

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas

SOUTH-ENERGY SERVICES, ha realizado un análisis de las partes interesadas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica de la organización y que pueden afectar a la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.

En cuanto a las Partes interesadas directamente relacionadas con el alcance del SGC, se han identificado las siguientes:

- Trabajadores
- Clientes
- Proveedores y contratistas
- Accionistas

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 5 DE 13

- Competencia
- Entidades gubernamentales
- Entorno Social.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encuentran documentadas en la **SES-DIR-FORM-04 Análisis de partes interesadas** de la cual se desarrolló bajo la metodología de necesidades y expectativas. Esta matriz clasifica a los grupos de interés en referencia al poder que poseen y al grado en que, potencialmente, demuestran interés por las estrategias de la empresa. De esa manera se buscará priorizar a los grupos de interés y establecer cuáles son los requerimientos de relación con cada grupo (necesidades y expectativas).

5. Alcance

El Sistema de Gestión (SGC) se encuentra alineado de acuerdo con la actividad de la organización, requisitos legales en el Sistema de Gestión por las normas internacionales ISO 9001:2015, definiendo el siguiente alcance:

“Fabricación y Comercialización de Anillos de Torque y Centralizadores de Bombas Electro-Sumergibles”

El análisis para la definición del alcance del Sistema de Gestión tiene en cuenta, cuestiones internas y externas en calidad respecto a las operaciones y propósito de la organización, a nivel legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico, de conocimiento y desempeño analizadas para el Contexto de la Organización. Así como la aplicabilidad de los requisitos legales, necesidades y expectativas establecidas por las autoridades competentes, y las definidas por las partes interesadas que intervienen en la prestación del servicio dentro del territorio nacional.

Lo anterior permite implementar los controles pertinentes para prevenir la materialización del riesgo, la propiedad de la compañía o de terceros, y/o el aprovechamiento de las oportunidades a fin de aportar en la autoridad y la capacidad para ejercer control e influencia sobre los proveedores, clientes, personal, visitantes y todas las partes interesadas.

El alcance del Sistema de Gestión de SOUTH-ENERGY SERVICES, se aplica a todo el personal de la organización, y comprende las actividades de Fabricación y Comercialización de Anillos de Torque y Centralizadores de Bombas Electro-Sumergibles para la industria petrolera.

5.1. No aplicabilidad

Diseño y Desarrollo: Por la naturaleza de las operaciones de la organización, éste numeral de la norma ISO 9001:2015 se excluye debido a que los procesos que se desarrollan en la organización no varían; se implementan actividades de planificación con el fin de dar cumplimiento al objeto de la prestación del servicio.

No se requiere realizar cambios o modificaciones específicas y/o personalizadas en los procesos a ejecutar; desarrollando actividades puntuales que conlleven a un resultado diferente al ya establecido en el portafolio de servicio.

5.2. Administración del manual

Este manual es elaborado por el Líder del SGC, quien es el responsable de su permanente actualización, adecuada conservación, socialización y distribución.

6. Documentación del sistema de gestión

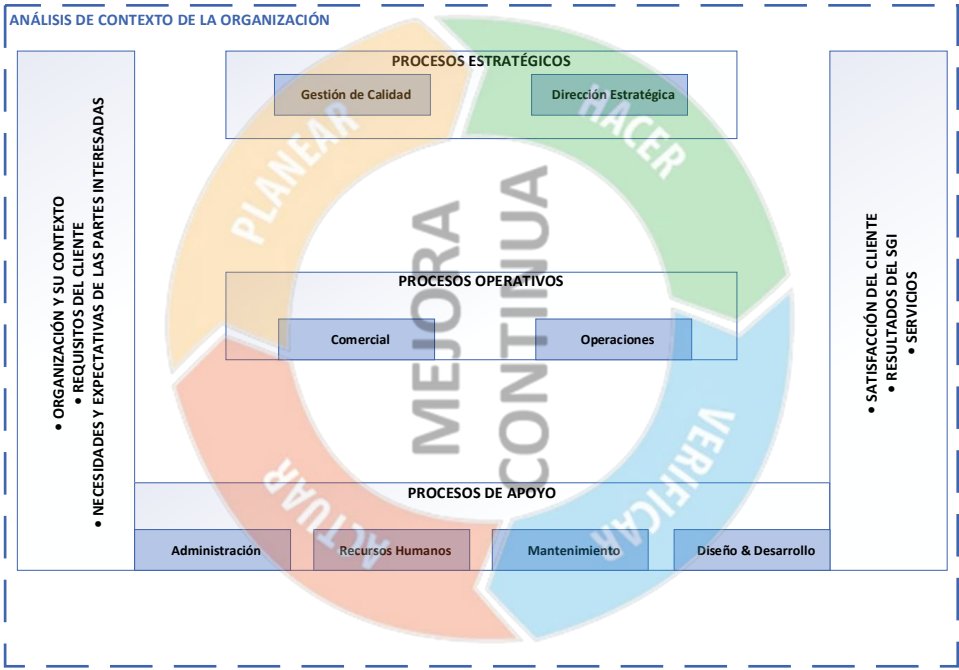
6.1. Estructura de la documentación

La documentación elaborada para el sistema permite describir los elementos claves, así como su interrelación, asegurando su adecuado entendimiento y comunicación. La estructura del sistema documental se basa en los siguientes niveles.




Para el SGC se ha implementado un procedimiento relacionado con el **SES-SGC-PRO-01 Procedimiento Control de Información Documentada** el cual pretende estructurar la documentación a través de una serie de recomendaciones para la edición de los documentos generados internamente y establecer mecanismos para controlar los documentos en cuanto a su revisión, edición, modificaciones, aprobación y demás requisitos. Además, el procedimiento referenciado involucra el control que ejerce la organización sobre los documentos de origen externo utilizados internamente.

6.2. Determinación e interacción de los procesos
Se ha determinado una serie de procesos que cobijan las diferentes actividades desarrolladas internamente, así como su interrelación con el fin de obtener el mejoramiento continuo por lo que se presentan de forma gráfica a través del siguiente **SES-DIR-EST-04 Mapa de Procesos**.



7. Responsabilidad gerencial

7.1. Compromiso gerencial
La Gerencia de **SOUTH-ENERGY SERVICES**, se compromete con el desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión, liderando y participando continuamente en las actividades que se efectúan internamente con el fin de realizar seguimiento y verificar el mantenimiento del Sistema de Gestión. Adicionalmente, la dirección proporciona los recursos necesarios para desarrollar los proyectos contratados por los clientes y para efectuar las tareas necesarias con el fin de implementar, mantener y mejorar

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31
		VERSIÓN: 00 PÁGINA 7 DE 13

constantemente la eficacia del Sistema de Gestión de la organización.

Simultáneamente la organización ha establecido mecanismos con los cuales se realizan revisiones al cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión (Revisión por la Dirección, Auditorías Internas, Seguimientos a los Procesos identificados internamente por medio de Indicadores) bajo responsabilidad de la Alta Dirección y el Proceso de Gestión de Calidad, garantizando su implementación y eficacia dentro de la organización.

7.2. Enfoque al cliente

La Gerencia de **SOUTH-ENERGY SERVICES**, ha establecido parámetros para controlar:

- La determinación de los requisitos relacionados con el servicio.
- La revisión de los requisitos relacionados con el servicio.
- La comunicación con el cliente.
- La satisfacción del cliente.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la organización

7.3. Política del sistema de gestión

La Gerencia de **SOUTH-ENERGY SERVICES**, ha establecido la Política del Sistema de Gestión.

7.3.1. Política del sistema de gestión

SOUTH-ENERGY SERVICES, en el ámbito de la Fabricación y Comercialización de Anillos de Torque y Centralizadores de Bombas Electro-Sumergibles, se compromete a ofrecer servicios y productos de alta calidad, asegurando la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

Para cumplir con estos compromisos, **SOUTH-ENERGY SERVICES** se enfoca en proporcionar servicios y productos que aseguren la rentabilidad del negocio y satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. Este compromiso se basa en los siguientes principios:

Cumplir con la normatividad interna de nuestros clientes, las normas técnicas aplicables a la industria, así como requisitos de otra índole.


Promover la calidad de los servicios y productos vinculados con la operación, de manera directa o indirecta y promover el mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos, mediante el seguimiento continuo y medición del desempeño, así como el compromiso con el cumplimiento de los altos estándares que la industria requiere y el cumplimiento de los objetivos del SGC.

Realizar una adecuada identificación, evaluación, intervención, monitoreo y contingencia de los aspectos y riesgos que puedan comprometer los productos y servicios ofertados.

Garantizar la prestación de un servicio con excelencia, que logre la satisfacción del cliente respecto al servicio prestado, aplicando los conceptos de servicio oportuno, eficiente, seguridad operativa y transparencia, para ello la organización dispone de talento humano formado y competente en garantizar la rentabilidad y productividad de quienes participan en el negocio.

Asignar los recursos humanos, tecnológicos, técnicos, físicos y financieros asegurando el mejoramiento continuo en nuestras operaciones en el sistema de calidad,

Nuestro compromiso es identificar y controlar los aspectos inherentes a las operaciones disminuyendo posibles impactos que generen productos y servicios deficientes, promocionando una cultura de calidad en el trabajo, así mismo, estar preparados para responder adecuadamente ante cualquier emergencia en nuestras operaciones.

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 8 DE 13

Esta política tiene alcance sobre las instalaciones de SOUTH-ENERGY SERVICES, incluyendo sus trabajadores, los contratistas y subcontratistas, proveedores y partes interesadas, quienes son los actores fundamentales para cumplir y hacer cumplir la actual política.

La presente política se firma a los 31 días del mes de julio del 2024 con socialización a cada uno de los miembros de la organización, y estará disponible para todos los grupos de interés y será revisada periódicamente por la gerencia

7.4. Elementos visibles del compromiso gerencial

7.4.1. Reuniones gerenciales

Actualmente **SOUTH-ENERGY SERVICES**, realiza reuniones trimestrales, de acuerdo con el cronograma definido en los que participa la Gerencia, en algunas oportunidades se busca hacer partícipe a proveedores, contratistas y demás grupos de interés pertinentes con el fin dar tratamiento a temas de Calidad del servicio prestado, verificando la gestión de acuerdo al cumplimiento de las actividades planeadas en el trimestre y buscando establecer acciones de mejora para buscar el mejoramiento continuo.

7.4.2. Inspecciones gerenciales

Como parte del compromiso gerencial con el Sistema de Gestión, se desarrollan inspecciones a través de caminatas gerenciales a todas las áreas de la empresa, donde se verificará el cumplimiento de los requisitos de gestión de calidad.

Para tal fin, se cuenta con un programa gerencial en donde se lleva control de las inspecciones, y el registro de las caminatas realizadas. Dichas actividades deberán ser ejecutadas por el Gerente o por un delegado que pertenezca al nivel Gerencial de la empresa en acompañamiento con algún líder de proceso.

7.4.3. Recursos

Para la planeación, implementación y ejecución del Sistema de Gestión, la gerencia destina los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para dar cumplimiento a cada una de las actividades establecidas en el proceso de Gestión de Calidad.

Por medio de la elaboración del Presupuesto del Sistema de Gestión SES-DIR-FORM-06, donde se especifican los requisitos económicos para las actividades de Gestión de Calidad. De acuerdo al presupuesto establecido se realiza el seguimiento y revisión trimestralmente.

7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación


7.5.1. Responsabilidad y autoridad

Las Responsabilidades y Autoridades que la empresa ha conferido a cada uno de los cargos se encuentran establecidas en el Perfil de cargo y en la documentación elaborada internamente (Manuales, Procedimientos, Instructivos).

7.5.2. Representante de la dirección

Como ente ejecutor y responsable de coordinar las acciones del sistema, la Gerencia ha designado como representante de la dirección quien además de las funciones y responsabilidades definidas en su perfil de cargo tiene la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurar que se establece, implementa y mantiene el Manual y el Sistema de Gestión.
- Actualización de documentación necesaria para el funcionamiento del Sistema de Gestión
- Informar a la Gerencia acerca del desempeño del Sistema de Gestión
- Tiene la responsabilidad y la autoridad requerida para asegurar que la implementación del Sistema de Gestión se hace en forma adecuada a los requisitos legales, de las normas, el manual y los procedimientos de la organización.
- Mantener el contacto con la entidad certificadora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Atender las solicitudes documentales o de responsabilidad a las que se vea citado por el cliente u otros grupos de interés concernientes al Sistema de Gestión.

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 9 DE 13

Para el cumplimiento de las responsabilidades citadas anteriormente el Representante por la Dirección tendrá asignadas cuarenta (40) horas mensuales distribuidas de manera aleatoria.

8. Comunicación interna y externa

La comunicación interna y externa con los colaboradores, proveedores, contratistas, comunidad entre otros grupos de interés de la organización se efectúa empleando canales necesarios (verbal, escrito, electrónico, telefónico, informativo, entre otros) para mantener las funciones del Sistema de Gestión y el conocimiento de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente con el fin de obtener la satisfacción del mismo.

8.1. Conocimientos de la organización

SOUTH-ENERGY SERVICES, cuenta con el conocimiento necesario para operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios con soporte en la información documentada de su SGC.

Internamente, la información documentada del SGC es difundida a todos los miembros de la Empresa, de acuerdo con los procesos de inducción y capacitación que se desarrollan. Además, se dispone de un acceso informático restringido con acceso de lectura, para todo el personal de **SOUTH-ENERGY SERVICES**

En la herramienta **Google Drive** se han documentado las diferentes entradas por las cuales se identifica, captura, filtra, mantiene y difunde el conocimiento de la organización.

9. Revisión por la dirección

Anualmente, o en el momento que la Alta Dirección los estime conveniente, se hace una revisión del Sistema de Gestión, en la cual se revisan las políticas, el resultado del análisis de objetivos y metas, los resultados de las revisiones Gerenciales anteriores, la implementación de las acciones correctivas y preventivas, análisis estadísticos de accidentalidad así como quejas y reclamos, el desempeño de los procesos del sistema y demás elementos definidos en el formato de Revisión por la Dirección.

A través de la revisión se tiene una oportunidad de seguimiento y control ante la gestión del Sistema de Gestión con el fin de identificar falencias y acciones de mejora para la creación de planes de acción con los cuales se promueve el mejoramiento continuo del mismo, las cuales deben ser socializadas al personal de la organización según corresponda.

10. Gestión de recursos


10.1. Provisión de recursos

Con el fin de mantener un Sistema de Gestión eficaz, buscando permanentemente la mejora continua de las condiciones internas en materia y la satisfacción del cliente, **SOUTH-ENERGY SERVICES**, provee los siguientes recursos financieros, de infraestructura, tecnología y humanos:

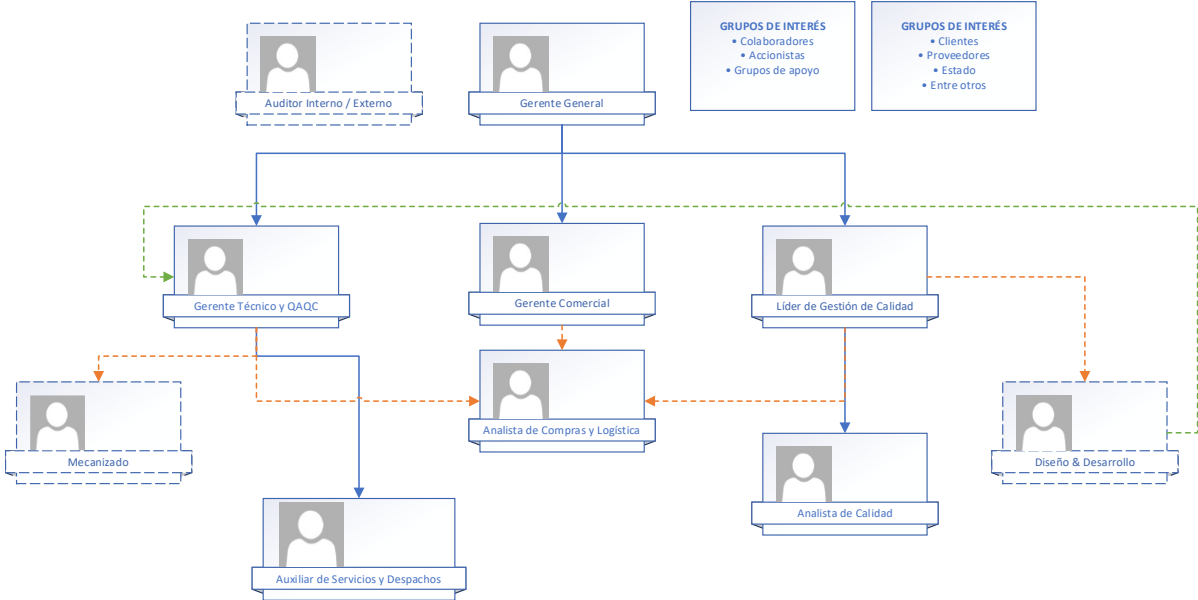
- Personal para desempeñar las funciones del Representante (s) de la Dirección.
- Capacitación en todos los niveles de la organización de acuerdo con las necesidades detectadas.
- Recursos técnicos y tecnológicos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente en cada punto del proceso.
- Documentación de los procesos críticos desarrollados internamente.
- Tiempo y personal necesario para desarrollar actividades de seguimiento, control y mejoramiento tales como Auditorías Internas y Revisiones por la Dirección.
- Contratación de personal especializado para prestar servicios de apoyo tanto técnicos como administrativos.
- Instalaciones que proporcionen un ambiente laboral adecuado para el desarrollo a satisfacción de las actividades.
- Equipos y herramientas que contribuyan en el desarrollo adecuados de las labores.

10.2. Recursos humanos

SOUTH-ENERGY SERVICES, ha implementado procedimientos de Recursos Humanos, Evaluación de desempeño, mediante los cuales se verifica perfiles de las personas previamente a contratación.

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01		FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31
			VERSIÓN: 00 PÁGINA 10 DE 13

Adicionalmente se cuenta con la estructura organizacional, donde se establece la jerarquía y los diferentes niveles en la organización definidos en el siguiente organigrama:



10.3. Capacitación y entrenamiento

De acuerdo con los parámetros establecidos en el **SES-SGC-PR-01 Programa de Capacitaciones**, se identifican las necesidades de capacitación para cada uno de los cargos existentes dentro de la empresa, tanto para los niveles operativos, como para los administrativos de acuerdo con las actividades que realizan y la exposición al riesgo.

De cada uno de los procesos de capacitación desarrollados se llevan los registros del personal asistente y de la eficacia de la capacitación realizada, a su vez se mantiene actualizado el control del programa de capacitaciones, el cual es revisado trimestralmente para verificar el cumplimiento del programa y asegurarse que todo el personal y/o en algunas oportunidades contratistas, entre otros grupos de interés pertinentes cuenten con las capacitaciones, socializaciones, o divulgaciones requeridas.

De forma previa, al desarrollo de cada proceso de capacitación se verifica que los instructores o capacitadores sean competentes en cuanto al conocimiento y manejo de la temática desarrollar, adicionalmente se asegura que los contenidos de los cursos están alineados con los requerimientos del personal, estableciendo objetivo, alcance y temática.

Periódicamente, se evalúa la efectividad del entrenamiento, esto se realiza mediante evaluaciones de los temas tratados vía escrita u oral, observaciones a los puestos de trabajo o simulacros.


10.4. Motivación, comunicación, participación y consulta.

La empresa ha desarrollado actividades motivacionales las cuales se fundamentan en buscar el interés y la motivación por los temas relacionados con la Gestión de Calidad. Este documento es dado a conocer a todos los trabajadores de la empresa, mediante comunicados escritos (oficios, correo E-mail) o espacios de socialización (comunicados verbales, charlas) o publicación en las carteleras virtuales lugar donde preferentemente se realiza la difusión del sistema.

11. Infraestructura

SOUTH-ENERGY SERVICES, dispone de una Infraestructura básica de acuerdo con las necesidades de la organización. Dentro de los principales factores de infraestructura que la compañía posee se tienen:

- Instalaciones y áreas de trabajo amplias y funcionales para el desarrollo de las actividades de prestación del servicio.

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 11 DE 13

- Equipos y Herramientas necesarias para la ejecución de los proyectos de acuerdo con la planificación efectuada para éstos.
- La compañía cuenta con las siguientes herramientas de comunicación: Equipos de cómputo, Correo Electrónico.
- La documentación pertinente del Sistema de Gestión de acuerdo con los lineamientos de las normas ISO 9001:2015.

12. Administración de los riesgos

12.1. Pensamiento basado en riesgos

Con la finalidad de identificar y abordar los riesgos y oportunidades, la empresa ha implementado una herramienta basada en las especificaciones de la ISO 31000. La herramienta se aplicó para cada uno de los procesos y en esta se encuentran consignados sus riesgos operacionales asociados, en la SES-DIR-MAT-01 Matriz de Riesgos y Oportunidades.

Como una de las entradas del contexto de la organización, la empresa, por cada uno de sus procesos ha identificado sus riesgos y oportunidades, fomentando así el pensamiento basado en riesgos y definiendo las estrategias para abordarlos.

13. Requisitos legales y de otra índole

SOUTH-ENERGY SERVICES, cuenta con una Matriz de Identificación de Requisitos Legales SES-SGC-MAT-02, asegurándose de realizar la identificación e inclusión oportuna de nuevos requisitos legales u otros para su correspondiente análisis el cual permita anticiparse los cambios aplicables a la actividad de la organización.

El consolidado, seguimiento, revisión, verificación de cumplimiento la identificación de requisitos legales se realiza en esta matriz donde se puede evidenciar el estado de cumplimiento de los mismos.

Entre el cumplimiento de los requisitos legales básicos se puede evidenciar, entre otros:

1. Normativa Nacional que intervenga sobre la Implementación del Sistema de Gestión (SGC)
2. Requisitos Contractuales con el cliente

14. Tratamiento del riesgo

14.1. Administración de contratistas y proveedores

Se cuenta con un procedimiento de Selección, Evaluación y reevaluación de Proveedores de SOUTH-ENERGY SERVICES, en el cual se definen los requerimientos a cumplir antes, durante y después de la adquisición de un producto y/o servicio.

15. Programas de gestión

Trimestralmente se evalúan los programas de gestión verificando el cumplimiento de los indicadores de cumplimiento, cobertura y eficacia, establecidos para medir el desempeño del programa. En caso de requerirse, se generarán acciones preventivas o correctivas con el fin de implementar la mejora continua para cumplir con cada una de las metas establecidas.

15.1. Estándares y procedimientos

La empresa a través del tiempo ha realizado la identificación de las tareas críticas de las operaciones y ha elaborado los procedimientos operativos para la ejecución segura de dichas actividades.


15.2. Programa de mantenimiento de instalaciones y equipos

Se cuenta con un programa de mantenimiento, donde se incluyen los equipos críticos, instalaciones y las redes eléctricas. Este programa es revisado periódicamente para verificar su ejecución, cumplimiento de objetivos, metas e indicadores con el fin de verificar la eficacia de las actividades desarrolladas.

16. Evaluación y monitoreo

16.1. Satisfacción al cliente

SOUTH-ENERGY SERVICES, realiza seguimiento a la Satisfacción del Cliente, por medio de evaluaciones del desempeño del trabajo

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 12 DE 13

prestado, con el fin de determinar la percepción que ellos tienen acerca de los trabajos realizados por la compañía. Cada cliente es sometido a por lo menos una (1) evaluación del desempeño del trabajo prestado, la cual es remitida al área operativa, quien analiza la información recolectada. A partir de los hallazgos se estructuran acciones orientadas al mejoramiento continuo de la compañía.

16.2. Auditorías

Para la realización de auditorías internas en Calidad se cuenta con el **SES-SGC-PRO-02 Procedimiento de Auditorías**, en el cual se describen los lineamientos para la realización de auditorías.

Adicionalmente se cuenta con un **SES-SGC-PR-02 Programa de Auditoría** para el Sistema de Gestión. Los resultados obtenidos de dichas auditorías se revisan para analizar las causas de las anomalías y generar planes de acción tendientes a corregir y evitar su repetición. De igual forma, de acuerdo a los resultados de las auditorías se puede determinar si el Sistema es conforme con los requisitos normativos, los del cliente y demás lineamientos establecidos internamente en los procedimientos.

16.3. Mejora continua

SOUTH-ENERGY SERVICES, realiza actividades de seguimiento, a partir de las que se detectan oportunidades de mejoramiento, las cuales son tratadas durante la Revisión por la Dirección, donde según sea aplicable, se estructuran planes de acción para llevarlas a cabo.

Sin embargo, en caso de detectar la necesidad de estructurar acciones de mejoramiento antes del periodo previsto para realizar la Revisión por la Dirección, estas son desarrolladas por el Representante de la Dirección, en conjunto con los responsables de los procesos implicados.

16.4. Acciones correctivas y oportunidades de mejora.

Internamente se manejan las no conformidades reales o potenciales que puedan incidir en una desviación del Sistema de Gestión. Para las no conformidades detectadas se cuentan con el **SES-SGC-PRO-03 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora** en el cual se definen la metodología a implementar en el análisis de causal, se establece un plan de acción y se realiza seguimiento a las acciones propuestas.

16.5. Seguimiento y medición del proceso y del producto

Con el fin de comprobar el desempeño de los procesos, se verifica periódicamente, que se alcance los resultados planificados, para cada una de las variables críticas de la compañía. Los resultados de los seguimientos realizados generan acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento continuo de acuerdo con los hallazgos específicos de cada caso. La compañía ha estructurado documentos técnicos, en los que se describe el desarrollo de las diferentes etapas, los controles implementados y las verificaciones realizadas para comprobar que los productos/servicios ofrecidos, cumplen con los requisitos especificados.

16.6. Control de servicio no conforme

El Procedimiento **SES-OP-PRO-002 Control de Servicios y Salidas No Conformes**, tiene como objeto establecer directrices para la identificación, manejo, control y registro de los servicios que no cumplen con los requisitos establecidos previniendo su uso no intencionado.


En dicho procedimiento, se identifican los responsables de las actividades y el tratamiento para el Servicio y/o salida No Conforme.

16.7. Análisis de datos

Los datos son analizados, para determinar la capacidad y eficacia del sistema. Dichos datos son obtenidos, por medio del seguimiento periódico a las actividades planificadas en los diferentes programas, cronogramas o documentos establecidos en el Sistema de Gestión.

Los resultados obtenidos, son analizados durante la Revisión por la Dirección, con el fin de generar actividades de mejoramiento continuo, dentro de los diferentes procesos implementados internamente.

17. Documentos relacionados

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SES-DIR-MA-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 2024-07-31	
		VERSIÓN: 00	PÁGINA 13 DE 13

SES-SGC-PRO-01	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y A CONSERVAR
SES-SGC-PRO-02	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS
SES-SGC-PRO-03	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
SES-OP-PRO-002	CONTROL DE SERVICIOS Y SALIDAS NO CONFORME
SES-SGC-MAT-02	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES
SES-SGC-PR-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SES-DIR-FORM-03	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PESTAL
SES-DIR-FORM-04	ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS
SES-DIR-FORM-06	PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN